

# PC 疑難排解與系統復原指南



**Hewlett-Packard** 產品和服務的唯一擔保列於隨產品和服務所附的明示保證聲明中。本文件的任何部份都不可構成任何額外的擔保。HP 不負責本文件在技術上或編輯上的錯誤或疏失。

對於在非 HP 提供的設備上使用其軟體的情況下，HP 概不負責。

本文件所含之所有權資訊均受版權保護。未經 HP 事先書面許可，不得影印、複製本文件之任何部分或將其翻譯成其他語言。

**Hewlett-Packard Company**  
P.O. Box 4010  
Cupertino, CA 95015-4010  
USA

Copyright © 2005 Hewlett-Packard Development Company, L.P.

本產品採用版權保護技術，該技術受 **Macrovision Corporation** 和其他權利持有人所持有的某些美國專利和其他智慧財產權條例聲明之保護。此版權保護技術的使用需經 **Macrovision Corporation** 授權，且僅限於家庭和其他有限的觀賞使用。未經 **Macrovision Corporation** 授權，不得在其他場合使用。嚴格禁止反工程或反向組譯。美國專利第 4,631,603、4,577,216、4,819,098 及 4,907,093 號之裝置聲明僅授權有限觀賞之使用。

**Microsoft** 和 **Windows** 為 **Microsoft Corporation** 的美國註冊商標。

HP 支持您合法使用科技，但不認可或鼓勵在違反著作權法的情況下使用 HP 產品。

本文件所包含之資訊可隨時更改，恕不另行通知。

# 目錄

復原軟體問題.....	1
電腦維修簡介.....	1
重新開機 .....	1
關閉電腦 .....	1
更新驅動程式.....	2
Microsoft 系統還原 .....	2
應用程式復原和驅動程式復原 .....	2
系統復原簡介.....	3
建立系統復原光碟 .....	4
製作復原工具 CD .....	4
從復原光碟執行系統復原 .....	5
從硬碟執行系統復原 .....	5
硬碟空間 .....	7
疑難排解 .....	7



## 復原軟體問題

電腦在正常作業期間會使用作業系統及安裝的軟體程式。若您的電腦運作不正常，或因軟體的問題而停止，您應該能夠進行修復。

有些軟體維修就和啓動電腦一樣容易，而其他維修則需要從硬碟上的檔案執行「系統復原」。

您的硬碟包含「系統復原」影像，其內含原廠安裝在您電腦中的全部軟體檔案。雖然不容易發生，但如果需要復原系統，使用此復原影像是最簡單的方式。

因為硬碟上的「系統復原」影像已包含了全部必要資訊，所以在配件箱內就不提供復原光碟。

您可以自製系統復原影像到 CD 或 DVD 光碟當做備份。相關說明請參閱本文件稍後提及的〈建立系統復原光碟〉一節。

您也應當製作「HP PC 復原工具 CD」。此 CD 包含可讓您在硬碟上進行變更的公用程式。詳情請參閱〈製作復原工具 CD〉。

---

**注意事項：**依本文件所述程序來執行電腦維修方法是很重要的。

---

## 電腦維修簡介

本節列出當您的軟體發生問題時，可用來修復電腦的可用方法。關於每個方法的詳細指示，請參閱下列各節說明。您必須依序執行在此列出的程序。

- 重新開機
- 關閉電腦
- 更新驅動程式
- Microsoft 系統還原
- 應用程式復原和驅動程式復原
- 系統復原

---

**注意事項：**若您更換了硬碟，則只需要執行「系統復原」。

---

此外，您的電腦可能也包含了「軟體修復精靈」（僅限於部分型號）。您可以使用此精靈存取本章說明的大部分修復方法，包括：



- 建立系統復原光碟
- Microsoft 系統還原
- 應用程式復原和驅動程式復原
- 系統復原

您可以按一下桌面上的圖示，或者按一下 [開始]、[所有程式]、[PC 說明和工具] 和 [軟體修復精靈]。

## 重新開機

重新開機是修復電腦最簡單的方法。在重新開機時，電腦會重新將作業系統和軟體載入其記憶體。

若要重新開機：

- 1 關閉所有已開啓的程式及視窗。
- 2 按一下 [開始]。
- 3 選擇 [電腦關機]。
- 4 按一下 [重新啓動]。

## 關閉電腦

當您關閉電腦然後再重新開機時，電腦會在您的強制下將作業系統重新載入到記憶體，並清除某些追蹤資訊。這應該能夠減少某些在執行重新啓動後仍會持續的問題。

若要關閉電腦：

- 1 關閉所有已開啓的程式及視窗。
- 2 按一下 [開始]。
- 3 選擇 [電腦關機]。
- 4 按一下 [關機]。
- 5 按下「主機開關按鈕」，重新啓動電腦。

## 更新驅動程式

驅動程式是可讓您的電腦與附接裝置（例如：印表機、硬碟、滑鼠或鍵盤）溝通的一種軟體程式。

請完成下列程序更新驅動程式；或者，若新的驅動程式無法解決您的問題，請回復舊版的驅動程式。

- 1 按一下 [開始]、在 [我的電腦] 上按一下滑鼠右鍵，然後按一下 [內容]。接著 [系統內容] 視窗就會開啟。
- 2 按一下 [硬體] 標籤，然後再按 [裝置管理員]。接著 [裝置管理員] 就會開啟。
- 3 按一下加號 (+) 展開您要更新或回復驅動程式的裝置（例如：**鍵盤**）。在特定項目上按一下滑鼠右鍵（例如：**PS-2 鍵盤**），然後選擇 [內容]。接著會顯示選取裝置的 [內容] 視窗。
- 4 按一下 [更新驅動程式] 或 [回復驅動程式]，然後遵照螢幕上的指示進行。

## Microsoft 系統還原

Microsoft® Windows® XP 包含一種功能，可讓您將電腦設定回復到之前可能還沒有目前軟體問題的時間。這種功能是藉由建立可記錄特定時間及日期的電腦設定的「還原點」所達成的。

當您 在 [新增或移除程式] 視窗（按 [開始]、[控制台] 和 [新增或移除程式]）中按一下 [新增程式] 新增程式時，作業系統就會在加入新軟體之前先建立一個還原點，您也可以手動設定還原點。

如果您遇到可能和電腦軟體有關的問題，請使用「系統還原」將電腦還原到先前的一個還原點。



警告：在您使用「HP PC 系統復原」程式前，請務必使用此「系統還原」程序。

若要啓動系統還原：

- 1 關閉所有開啓的程式。
- 2 按一下 [開始]。
- 3 選擇 [所有程式]。
- 4 選擇 [附屬應用程式]。
- 5 選擇 [系統工具]。
- 6 按一下 [系統還原]。
- 7 按一下 [下一步]。
- 8 按照螢幕上的指示進行操作。

若要手動新增還原點：

- 1 關閉所有開啓的程式。
- 2 按一下 [開始]。
- 3 選擇 [所有程式]。
- 4 選擇 [附屬應用程式]。
- 5 選擇 [系統工具]。
- 6 按一下 [建立一個還原點]。
- 7 按 [下一步]。
- 8 按照螢幕上的指示進行操作。

如需軟體還原點的更多資訊：

- 1 按一下 [開始]。
- 2 按一下 [說明及支援]。接著會顯示 [說明及支援中心]。
- 3 在 [搜尋] 欄位輸入系統還原，然後按一下 [搜尋]。

## 應用程式復原和驅動程式復原

如果不小心刪除或毀損了個別的原廠驅動程式或軟體程式（即所謂的應用程式），您可以利用「HP 應用程式復原」程式重新安裝軟體（僅限於部分型號）。

**注意事項：**為確保您的電腦有包含程式，請執行下列程序的步驟 3 到 5。如果在 PC 說明和工具資料夾中有列出 HP 應用程式復原，就表示您的電腦您包含程式。

**注意事項：**請勿使用此「應用程式復原」程式重新安裝電腦包裝箱中所含之 CD 或 DVD 上的軟體程式。請從 CD 或 DVD 直接重新安裝這些程式。

若要啓動應用程式復原或驅動程式復原：

- 1** 關閉所有應用程式和資料夾（若您要復原驅動程式，請跳至步驟 3）。
- 2** 若要解除安裝毀損的應用程式：
  - a** 按一下 [開始]、[控制台]，然後再按 [新增或移除程式]。
  - b** 選取您想要移除的程式，然後按一下 [變更/移除]。
- 3** 按一下 [開始]。
- 4** 選擇 [所有程式]。
- 5** 選擇 [PC 說明和工具]。
- 6** 按一下 [HP 應用程式復原]。
- 7** 按一下 [安裝應用程式] 或 [安裝驅動程式]，然後按一下 [下一步]。
- 8** 選取您要安裝的驅動程式或應用程式，然後按一下 [安裝]。
- 9** 重複步驟 7 和 8 以安裝其他驅動程式或應用程式。
- 10** 在結束復原應用程式或驅動程式後，請關閉應用程式復原程式。接著，請按一下 [開始]、[電腦關機]，然後再按 [重新啟動] 來重新開機。



**警告：**請勿省略最後一個步驟。您必須在完成應用程式或驅動程式的復原後重新開機。

## 系統復原簡介

在已試過上述提及的修復系統軟體方法之後，您才可以執行系統復原程式來重新安裝作業系統和應用程式軟體。這是最後的方法。

系統復原提供兩個復原選項：

- **標準復原** – 此選項可復原自原廠送出的程式、驅動程式和作業系統，不會影響自您購買這部電腦後建立的任何資料檔案。某些資料檔案在系統復原之後可能很難找到，所以在您進行系統復原之前，最好先將所有硬碟檔案備份。
- **完整系統復原** – 此選項會完全刪除及重新格式化硬碟 – 也包括刪除您建立的所有資料檔案。「完整系統復原」會重新安裝作業系統、程式和復原影像或光碟上的驅動程式。不過，您必須重新安裝非原廠安裝的軟體。這包含了電腦配件箱中的 CD 隨附的軟體，和您自購買電腦以來所安裝的軟體程式。

**注意事項：**若您的電腦有空白或毀損的硬碟，您將只能看見完整「系統復原」選項。

此外，您必須選擇下列其中一個方法來執行系統復原：

- **復原影像** – 從儲存在硬碟的復原影像執行復原。復原影像是包含原始軟體備份的檔案。要從硬碟上的復原影像執行系統復原，請參閱〈從硬碟執行系統復原〉。
- **復原光碟** – 從一組復原光碟（CD 或 DVD）執行復原，該光碟為您為儲存在硬碟的檔案所建立的光碟。要建立復原光碟，請執行下節所述的程序。

## 建立系統復原光碟

完成本節所述的程序可從儲存在硬碟的復原影像建立系統復原光碟組。此影像包含您電腦原廠安裝的作業系統和軟體程式檔案。

您只能為電腦建立一組復原光碟。您建立的復原光碟只能用於您的電腦。

在建立復原光碟之後，若您想要增加硬碟空間，您可以刪除復原影像。

---

注意事項：請勿刪除復原影像，除非您已製作復原 CD 或 DVD。

---

### 選擇復原光碟媒體

在製作復原光碟時，使用 DVD 而不使用 CD 有以下幾項優點：

- DVD 的資料傳輸率較快。從 DVD 復原光碟復原原始資料的速度比從 CD 復原光碟復原的速度還快。
- 製作 DVD 復原光碟的時間比製作 CD 復原光碟的時間還少。
- DVD 比 CD 具有更大的容量，所以在燒錄和儲存時用到的光碟片就會更少。

若要建立復原光碟，您的電腦必須有 CD 或 DVD Writer 燒錄機，或者其他可以寫入 CD 或 DVD 的燒錄機。

復原光碟組的光碟數量需視您電腦的型號而定。此程式會告訴您在製作這組復原光碟時需要使用多少片空白光碟。處理作業可能會耗費一些時間，以檢查每片 CD 寫入的資訊是否正確，每片最多需要 15 分鐘。

您可隨時離開這項處理作業。當您下次再執行程式時，它會從您上次結束的地方開始。

若要建立系統復原光碟：

- 1 關閉所有開啟的程式。
- 2 按一下 [開始]。

**3 選擇 [所有程式]。**

**4 選擇 [PC 說明和工具]。**

**5 按一下 [HP PC 復原 CD-DVD 製作程式]。接著會開啓 [復原 CD-DVD 製作程式] 視窗。**

**6 依照螢幕上的指示操作。請依照您製作的順序標示每片光碟（例如：Recovery 1、Recovery 2）。**

請將「系統復原」光碟置於安全的地方。

## 製作復原工具 CD

除了系統復原光碟之外，您還可以建立「復原工具 CD」。復原工具 CD 可用來執行下列事項：

- 讀取如何在「復原工具 CD」上使用每個公用程式的指示。
- 從復原磁碟分割啓動「系統復原」程式。
- 從您的電腦硬碟移除「系統復原」磁碟分割以增加容納資料的空間。
- 在您的電腦硬碟建立新資料磁碟分割。
- 啓動 [Microsoft 修復主控台]（此為來自 Microsoft 的公用程式，可執行作業系統的診斷和修復）。



警告：在使用「HP PC 復原工具 CD」變更您的硬碟之前，請依照上節所述製作「系統復原」光碟。在您移除系統復原磁碟分割之後，就無法製作系統復原光碟。在您移除系統復原磁碟分割之後，即無法製作「系統復原」光碟。

---

您必須先建立「復原工具 CD」，然後才能使用這些公用程式。

若要製作或啓動復原工具 CD：

- 1 按一下 [開始]。
- 2 選擇 [所有程式]。
- 3 選擇 [PC 說明和工具]。
- 4 按一下 [HP PC 復原工具 CD]。接著會出現工具視窗。
- 5 按照螢幕上的指示進行操作。

請將「復原工具 CD」置於安全的地方。

## 從復原光碟執行系統復原

本節包含從您依〈建立系統復原光碟〉所述而建立的復原光碟執行系統復原的程序。

若要使用復原光碟執行系統復原程式：

- 1 若電腦運作正常，請建立包含您要儲存之全部資料檔案的 CD 或 DVD 備份。結束後，請從光碟托槽取出備份光碟。
- 2 將復原光碟 #1 插入正確的光碟機托槽（CD 或 DVD），然後關閉托槽。
- 3 關閉電腦：
  - 如果電腦有回應：按一下 [開始]、[電腦關機]，然後按一下 [關機]。  
或者
    - 如果電腦沒有回應：按住「主機關開關按鈕」大約 5 秒，直到電腦關機為止。
- 4 切斷螢幕、鍵盤和滑鼠之外所有週邊設備和電腦的連接。
- 5 切斷或移除所有外接式磁碟機。
- 6 按一下「主機關開關按鈕」開啓電腦。
- 7 電腦會從復原光碟啓動復原。當螢幕上出現操作指示時，請遵照指示進行操作。
  - 若要執行標準復原，請按 R。選擇 [Next] 繼續進行系統復原。選擇 [Yes] 啓動復原。若有要求，請插入其餘的復原光碟。  
或者
    - 若要執行完整「系統復原」，請按下 F。選擇 [Yes] 執行完整「系統復原」。若有要求，請插入其餘的光碟。
  - 若您的電腦硬碟是空白的或有毀損，請按下 R 執行完整「系統復原」。若有要求，請插入其餘的復原光碟。



警告：「完整系統復原」選項將會刪除您在購買電腦後所建立或安裝的所有資料或程式。請確認您已將所有要保留之資料，備份至卸除式磁碟。

- 8 在出現插入下一片光碟的提示時，請插入光碟。
- 9 當復原程式結束後，請取出最後一片光碟。

注意事項：若在「完整系統復原」結束後出現 [Please Insert Login Advanced Installation Disc Number 1 and Restart] (請插入登入進階安裝光碟 Number 1 並重新啟動) 訊息，請從光碟機托槽取出復原光碟，然後重新啓動電腦。您不需要插入參考光碟。

- 10 按一下 [重新啟動] 以重新啓動電腦。
- 11 在電腦重新啓動後，將出現一連串的啓動畫面。請回答畫面中的問題完成 Microsoft Windows 初始設定。
- 12 完成電腦啓動程序、註冊程序，然後等到看見桌面出現為止。接著，關閉電腦、重新連接所有週邊設備，然後再啓動電腦。
- 13 重新安裝電腦上非原廠安裝的軟體。
- 14 將備份光碟上的資料檔案複製到您的硬碟。

## 從硬碟執行系統復原

選擇下列其中一種程序來從硬碟上的復原影像重新安裝軟體：

- 啓動系統復原（當電腦有回應時）
- 啓動系統復原（當電腦沒有回應時）

## 啓動系統復原（當電腦有回應時）

- 1 關閉電腦。切斷顯示器、鍵盤和滑鼠之外所有週邊設備和電腦的連接。將電腦開機。
- 2 按一下工作列上的 [開始]，選擇 [所有程式]、[PC 說明和工具]，然後再按 [HP PC 系統復原]。

接著會提示您確認是否已執行 Microsoft 系統還原和驅動程式回復。

- 如果您尚未執行 Microsoft 系統復原和驅動程式回復，請按一下 Microsoft [系統還原]，然後依照螢幕上的指示進行操作。
- 如果您已執行過 Microsoft 系統還原與驅動程式回復，請按一下 [是] 啓動復原程序，並繼續進行步驟 3。

- 3 按照螢幕上的指示進行操作。



警告：「完整系統復原」選項將會刪除您在購買電腦後所建立或安裝的所有資料或程式。請確認您已將所有要保留之資料，備份至卸除式磁碟。

- 4 完成電腦啓動程序、註冊程序，然後等到看見桌面出現為止。接著，關閉電腦、重新連接所有週邊設備，然後再啓動電腦。

## 啓動系統復原（當電腦沒有回應時）

- 1 關閉電腦。如有需要，請按住「主機關開按鈕」直到電腦關閉為止。
- 2 切斷螢幕、鍵盤和滑鼠之外所有週邊設備和電腦的連接。
- 3 按一下「主機關開按鈕」開啓電腦。
- 4 在啓動的過程中，請依下列步驟進行以進入「系統復原」程式：

當具有 HP Invent 標誌的藍色畫面出現時，按下鍵盤上的 F10 鍵（在正常的啓動程序繼續執行前，您只有幾秒鐘的時間可以按下 F10 鍵）。

- 5 電腦會啓動復原。請等候螢幕上的指示出現，並按照螢幕上的指示進行操作。



警告：「完整系統復原」選項將會刪除您在購買電腦後所建立或安裝的所有資料或程式。請確認您已將所有要保留之資料，備份至卸除式磁碟。

- 6 完成電腦啓動程序、註冊程序，然後等到看見桌面出現為止。接著，關閉電腦、重新連接所有週邊設備，然後再啓動電腦。

## 硬碟空間

預先安裝有 Windows XP 作業程式 HP Pavilion 與 HP Media Center 桌上型電腦，其硬碟可能比產品規格、文件說明或包裝箱上所陳述的還小。製造商所描述及宣稱的硬碟空間是以十進制 (base 10) 來計算的。Windows 與其他程式（例如 FDISK）是使用二進位 (base 2) 計算系統。

在十進位記數法中，1 個 Megabyte (MB) 等於 1,000,000 個位元組，而 1 個 Gigabyte (GB) 等於 1,000,000,000 個位元組。在二進位記數系統中，1 個 Megabyte 等於 1,048,576 個位元組，而 1 個 Gigabyte 等於 1,073,741,824 個位元組。因為記數系統的不同，所以 Windows 記錄的大小與製造商宣稱的不同。其實兩者所描述的硬碟儲存空間是相同的。

Windows 在 [Windows 檔案總管] 工具與 [我的電腦] 中報告的容量較小，因為它一次只顯示一個硬碟上磁碟分割的資料。第一個磁碟分割含有系統復原資訊。

## 疑難排解

要得知在安裝電腦時可能發生問題的解決方法，請參閱以下各頁的疑難排解說明。

「徵兆」會說明您遇到問題類型中的跡象或警告訊息。

「問題」指明為何發生徵兆的一種或多種原因。

「解決方法」說明您在嘗試解決問題時所應進行的事項。

查找徵兆或問題的說明並嘗試上面所列的解決方法。

某些列出的徵兆也許不適用於您的電腦。若為特別與顯示器或印表機相關的問題，請參閱該設備的說明文件。

這些表格依照以下順序排列：

- 音訊
- CD-ROM、CD-RW、DVD-ROM 或 DVD Writer 燒錄機
- 磁碟（軟碟）機
- 顯示器
- 硬碟
- 硬體安裝
- 連線上網
- 鍵盤和滑鼠
- 電源
- 記憶體
- 其他事項

## 音訊

徵兆	問題	解決方法
無法發出聲音。	音量處於靜音狀態。	<p>按下鍵盤上的「靜音」按鈕，檢查是否開啟了靜音功能。          或者</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>按一下 [開始]，然後再按 [控制台]。</li> <li>如果有 [聲音、語音、和音訊裝置] 選項，請按一下此選項，然後再連接兩下 [聲音及音訊裝置]。</li> <li>按一下 [靜音] 核取方塊，以移除方塊中的核取標記。</li> </ol>
	音量被調低了。	使用鍵盤控制鈕提高音量。
	喇叭已處於關閉狀態。	檢查喇叭是否有打開。
	喇叭連接線未接妥。	關閉電腦並重新連接喇叭。
	電腦處於待命模式。	按下「待命」按鈕（僅限於部分型號）或按下鍵盤上的 Esc 鍵即可離開待命模式。
	使用的為被動式喇叭系統（無電源鈕）。	將喇叭系統更換為主動式喇叭系統（有電源鈕）。主動式喇叭具有電源線和電源鈕，而且需要連接到電腦上的音訊音源輸出孔（綠色）。
	已插入了耳機。	拔下耳機。

## CD-ROM、CD-RW、DVD-ROM 或 DVD Writer 燒錄機

徵兆	問題	解決方法
CD-ROM、CD-RW、DVD-ROM、DVD+RW/+R 或雙層DVD+R 光碟機無法讀取光碟，或太久才開始讀取。	光碟機托槽中的光碟放反了。	將光碟的標籤面朝上重新插入。
	DVD 光碟機啓動的時間會比較長，因為它必須先測定要播放的媒體類型。	至少等候 30 秒，讓 DVD-ROM 光碟機測定要播放的媒體類型。如果光碟仍未開始播放，請參閱本主題所列出的其他解決方法。
	光碟髒了。	使用大部份電腦商店都有販售的 CD 光碟清潔套件來清潔光碟。
	Windows 沒有偵測到 CD-ROM 或 DVD-ROM 光碟機。	<p>驅動程式可能已經毀損。執行下列動作來強制軟體重新安裝：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>按一下 [開始]，然後再按 [控制台]。</li> <li>如果有 [效能及維護] 選項，請按一下此選項，然後再連接兩下 [系統]。</li> <li>按一下 [硬體] 標籤，然後再按 [裝置管理員] 按鈕。</li> <li>按一下 DVD/CD-ROM 光碟機旁的加號 (+) 並選取有問題的光碟機。</li> <li>按一下 [執行] 功能表項目，並選取 [解除安裝]。按一下 [確定]。</li> <li>重新開機：按一下 [開始]、[電腦關機]，然後按一下 [重新啓動]。</li> </ol>

## CD-ROM、CD-RW、DVD-ROM 或 DVD Writer 燒錄機（續上頁）

徵兆	問題	解決方法
無法移除 CD 或 DVD 光碟。	電腦已經關閉。	打開電腦並按「退出」鈕使托槽退出。
無法製作（燒錄）光碟。	光碟有問題。	<ul style="list-style-type: none"> <li>確認標籤面朝上且置於托槽正中央。</li> <li>請確認光碟機上使用的光碟類型（媒體）是正確的。請試用其他廠牌的光碟。</li> <li>確定光碟是乾淨且未損毀的。如果錄製在某錄製階段中停止了，光碟可能已經毀損，請使用另一張光碟。</li> <li>針對您要錄製的檔案類型，使用正確類型的光碟。在使用 CD-R 光碟錄製音樂時，請確定它是空白的；在使用 CD-R 光碟錄製資料時，請確定它是空白的或是可附加的（有空間加入更多資料檔案）。</li> <li>在製作光碟複本時，檢查您使用的是正確類型的光碟。 RecordNow! 只能錄製到與來源相同的光碟類型。例如，您只能將 DVD 錄製到 DVD+R 或 DVD+RW 光碟，而且只能將 CD 錄製到 CD-R 或 CD-RW 光碟。</li> </ul>
	燒錄機有問題。	<ul style="list-style-type: none"> <li>確定光碟置於正確的燒錄機中。</li> <li>在開始錄製之前，請確定您選擇了正確的燒錄機。 RecordNow! 會選擇它找到的第一部燒錄機，但您可在開始錄製之前，先在 RecordNow! 選擇燒錄機。</li> <li>確定錄製光碟托槽是乾淨且未損毀的。</li> <li>對錄製中的燒錄機選取較慢的寫入速度（如果可以的話）。每次進行錄製時，RecordNow! 都會選取最佳的錄製速度。請參閱 RecordNow! 燒錄程式中的 [說明] 功能表來選取速度。</li> </ul>
	電腦作業發生問題。	<ul style="list-style-type: none"> <li>如果曲目超出光碟的可用空間，RecordNow! 就不會允許您加入曲目。在將檔案錄製到光碟之前，您可以從清單移除一個或數個曲目以換取可用空間。</li> <li>在錄製之前，請關閉所有的軟體程式及視窗。</li> <li>請確定您的硬碟有足夠的可用空間可儲存此內容的暫時複本。</li> <li>如果您在網路上，請先將檔案從網路磁碟機複製到本機磁碟機上，然後再將檔案錄製到光碟。</li> <li>啓動您電腦上的 [直接記憶體存取] (DMA)。</li> <li>重新啓動您的電腦然後再試一次。</li> </ul>
無法將檔案增加到音樂 CD。	RecordNow! 製作了節區 關閉的音樂 CD。	在錄製一張音樂 CD 時，RecordNow! 不會允許在初次錄製結束之後再錄製其他的檔案。
無法將資料增加到 DVD。	使用了錯誤的錄製選項。	確定您已設定正確的錄製選項：插入您的資料光碟、開啟 [RecordNow!]、按一下 [選項] 圖示（扳手）、按一下 [資料]、選擇多階段錄製選項，然後再按 [確定]。

## CD-ROM、CD-RW、DVD-ROM 或 DVD Writer 燒錄機（續上頁）

徵兆	問題	解決方法
無法在音響上播放 CD。	光碟有問題。	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 使用 CD-R，而不是 CD-RW 光碟。</li> <li>• 試試看不同廠牌的光碟或檢查看看這個廠牌的光碟是否可在您的音響上播放。請參閱您的音響或播放器隨附的說明文件，並參考製造商的網站。</li> <li>• 請使用 CD，而不是 DVD。DVD 上的音訊檔案可在電腦上播放，但您無法製作可在家用 CD 音響播放的音樂 DVD。</li> </ul>
	檔案類型有問題。	在錄製之前，請將 .mp3 或 .wma 檔案轉為 .wav 或 .cda 音樂檔案。
CD 上的音樂曲目沒有顯示標題。	沒有連接網際網路。	<p>當您 在 Windows Media Player 播放音樂 CD，或是在 RecordNow! 錄製音樂 CD 時，電腦必須連線上網，這些演出者、標題及曲目資訊才會出現。</p> <p>請注意，RecordNow! 不會把這些資料錄製到光碟上。</p>
擷取影像時顯示錯誤訊息。	沒有選取視訊擷取裝置。	如果您的電腦同時具有類比和數位視訊擷取裝置，您可能需要選取擷取裝置。請參閱視訊擷取程式中的 [說明] 功能表，得知如何變更視訊裝置選擇。
無法在 DVD 播放器上播放 DVD 影片。	影片錄製時使用了錯誤的檔案格式。	DVD 播放器無法播放以資料檔案形式錄製到 DVD 上的視訊檔案。若要正常播放影片，請使用視訊錄製程式（例如：WinDVD）。
	錄製方法有問題。	以 RecordNow! 錄製的視訊檔案，可以在電腦中觀賞，但無法使用家用 DVD 影碟機觀賞。

## 磁碟（軟碟）機（僅限於部分型號）

徵兆	問題	解決方法
電腦無法讀取磁片（軟碟片）。	插入了未格式化的磁片。	<p>若要將磁片格式化：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 按一下 [開始]，然後再按 [我的電腦]。</li> <li>2 在 [3.5 軟碟機 (A:)] 圖示上按一下滑鼠右鍵。</li> <li>3 選取 [格式化]。</li> <li>4 選擇所要的選項，並按一下 [開始] 以開始格式化磁片。</li> </ol>
	磁片已受損。	請使用新的磁片。
	磁碟機已故障。	按下鍵盤上的 ? 鈕來開啓 [說明及支援中心]，或參閱《保固及支援手冊》來聯絡「支援服務」了解有關零件更換的詳細資訊。
磁碟機作業燈是亮著的。	磁片沒有插好。	取出磁片，然後重新插入磁片：插入磁片時，圓形金屬片朝下，而最上方的箭頭應該指向磁碟機的方向，並將磁片推入直到停住為止。
	磁碟機已受損。	按下鍵盤上的 ? 鈕來開啓 [說明及支援中心]，或參閱《保固及支援手冊》來聯絡「支援服務」了解有關零件更換的詳細資訊。

## 磁碟（軟碟）機（僅限於部分型號）（續上頁）

徵兆	問題	解決方法
磁碟機無法將資訊儲存（寫入）到磁片上。	磁碟已滿或檔案太大。	使用另一張磁片或壓縮檔案使其變小。
	磁片處於寫入保護（防寫）。	將磁片上的防寫標籤推到解除鎖定的位置。
	您未正確地執行 [儲存檔案] 指令。	將資訊儲存到磁碟機時，請確認您使用的磁碟機代號是正確的。
	磁片已受損。	更換磁片。
	磁片尚未格式化。	<p>若要將磁片格式化：</p> <p><b>1</b> 按一下 [開始]，然後再按 [我的電腦]。</p> <p><b>2</b> 在 [3.5 軟碟機 (A:)] 圖示上按一下滑鼠右鍵。</p> <p><b>3</b> 選取 [格式化]。</p> <p><b>4</b> 選擇所要的選項，並按一下 [開始] 以開始格式化磁片。</p>

## 螢幕（顯示器）

注意事項：如果遇到顯示器問題，請參閱顯示器隨附的說明文件以及下表所列的常見原因和解決方法。

徵兆	問題	解決方法
螢幕變黑，而且顯示器電源燈不亮。	顯示器電源線未連接到顯示器或牆上插座。	重新接好在顯示器背面和牆上插座兩端的電源插頭。
	顯示器電源未開啓。	按下顯示器前面的「電源」鈕。
螢幕變黑。	螢幕保護程式已啓動。	按下任意鍵或移動滑鼠，您就可以再看到顯示器上的畫面。
	電腦處於待命模式。	按下「待命」按鈕（僅限於部分型號）或按下鍵盤上的 Esc 鍵即可離開待命模式。
	電腦處於休眠模式或已關閉。	按一下「主機開關按鈕」開啓電腦。
	顯示器連接線接頭未妥當地連接到電腦背面。	檢查顯示器視訊接頭的針腳是否彎曲。如果沒有插腳彎曲，重新連接電腦背面的顯示器連接線接頭。
螢幕上的影像太大、太小或模糊不清。	螢幕的解析度設定可能不是依您喜好所設，或可能不是最適合您顯示器的設定。	在 Windows 調整螢幕解析度設定。請參閱顯示器隨附的說明文件，了解適用於您的顯示器的最佳解析度設定。

## 硬碟

徵兆	問題	解決方法
電腦似乎已被鎖定且無回應。	使用中程式已停止對指令回應。	<p>使用 [Windows 工作管理員] 關閉任何未回應的程式，或重新啟動電腦：</p> <p><b>1</b> 同時按下鍵盤上的 Ctrl + Alt + Delete 鍵。</p> <p><b>2</b> 選取沒有回應的程式，然後按一下 [結束工作]。</p> <p>或者</p> <p>按一下 [電腦關機]，然後再按 [重新啓動]。</p> <p>如果沒有用，請按住「主機關開關按鈕」5 秒或更久以關閉電腦。然後，按下「主機關開關按鈕」。</p>
出現 Hard disk drive error (硬碟錯誤) 訊息。	部分的硬碟已經故障或即將故障。	按下鍵盤上的 ? 鈕來開啟 [說明及支援中心]，或參閱《保固及支援手冊》來聯絡「支援服務」了解有關零件更換的詳細資訊。

## 硬體安裝

徵兆	問題	解決方法
系統未能辨識新增的裝置。	未安裝裝置驅動程式。	<p>從該裝置所提供的 CD 光碟或磁片安裝此裝置的驅動程式，或從該裝置的製造商網站下載並安裝此驅動程式。</p> <p>您可能需要適用於 Windows XP 的更新版驅動程式。請洽詢裝置製造廠商直接購買更新版。</p> <p>若為 HP 週邊設備，請造訪 HP 網站。詳情請參閱《保固及支援手冊》。</p>
	裝置的接頭未裝好或接妥。	確定裝置已適當並牢牢地接妥且接頭上的針腳未彎曲。
	新增外接式裝置的纜線鬆脫或電源線沒有插入電源插座。	請確定所有纜線已適當並牢牢地接妥，且纜線或接頭上的針腳沒有彎曲。
	新裝置的電源開關沒有打開。	請將電腦關機，然後開啓外接式裝置的電源，再啓動電腦以使該裝置與電腦系統結合。
	當系統通知您組態變更時，您沒有接受。	重新啓動電腦，然後依照指示接受變更。
	如果預設組態和其他裝置發生衝突，在新增「隨插即用」卡時可能不會自動產生組態。	<p>請在作業系統中取消選取此卡的自動設定，並且選擇不會造成資源衝突的基本配置。</p> <p>您也可以重新組態或停用裝置以解決資源衝突。</p>
新裝置無法運作。	無法安裝新裝置的驅動程式。	您必須以電腦管理員身份登入，才能安裝或解除安裝裝置驅動程式。若要切換使用者，請按一下 [開始]、[登出]，然後再按 [切換使用者]，接著選擇電腦管理員使用者。（電腦管理員通常都是「擁有者」這個使用者。）

## 硬體安裝（續上頁）

徵兆	問題	解決方法
	發生硬體裝置衝突。	<p>若要解決裝置衝突，您可能需要停用其中一項裝置或解除安裝舊的裝置驅動程式：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 按一下 [開始]，然後再按 [控制台]。</li> <li>2 如果有 [效能及維護] 選項，請按一下此選項。</li> <li>3 連接兩下 [系統] 圖示，然後選取 [硬體] 標籤。</li> <li>4 按一下 [裝置管理員] 按鈕。</li> <li>5 按一下問題裝置旁的加號 (+)，檢查裝置圖示旁是否有一個以黃色圓圈為底的驚嘆號。如果有驚嘆號，表示有裝置衝突發生或是該裝置發生問題。當裝置無法正常運作時，驚嘆號不見得都會出現。</li> <li>6 如果「裝置管理員」列出舊的或不需要的裝置驅動程式，這可能就是導致裝置衝突的原因。若要解除安裝舊版驅動程式以使新的裝置驅動程式正常運作，請進行下列步驟：在裝置上按一下滑鼠右鍵，按一下 [解除安裝]，然後再按 [確定]。</li> <li>7 在該裝置上按一下滑鼠右鍵，然後選取 [內容]。</li> <li>8 如果有 [資源] 標籤，請按一下此標籤，查驗是否發生裝置衝突。</li> <li>9 按一下 [一般] 標籤，查看裝置是否已啓動並且正常運作。如果有 [疑難排解] 按鈕，請按一下此按鈕，然後按照裝置疑難排解精靈中的螢幕指示進行操作。</li> <li>10 重新開機。按一下 [開始]、[電腦關機]，然後再按 [重新啓動]。</li> </ol>

## 連線上網

徵兆	問題	解決方法
無法連線上網。	Internet 服務供應商 (ISP) 帳戶未正確地設定。	請檢查 Internet 設定，或與您的 Internet 服務供應商聯絡以取得協助。
	數據機未正確地安裝。	<p>請重新接妥數據機，確認連接無誤。</p> <p>請注意，您的電腦也許會配備有乙太網路網路介面（亦稱網路介面卡或 NIC），可讓您連線到區域網路 (LAN)。雖然 RJ-45 乙太網路的網路接頭看起來和數據機接頭很相似，但它們是不同的。請確認您所使用的是數據機接頭。請勿將電話線插到 NIC 上。請勿將網路線插入電話服務線路中，否則可能會損壞 NIC。</p>
	網路瀏覽器未正確地安裝。	請確認您已安裝網路瀏覽器並且設定好使用 ISP。
	ISP 可能暫時不提供上網服務。	稍後再試著連接網路，或是洽詢您的 ISP 以取得協助。

## 連線上網（續上頁）

徵兆	問題	解決方法
無法自動啓動 Internet 程式。	您必須先登入到您的 ISP，才能啓動某些程式。	登入到您的 ISP，並啓動所要的程式。
Internet 下載網站的速度太慢。	數據機未正確地安裝。	<p>請確認是否已選取正確的數據機速度和 COM 連接埠：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>按一下 [開始]，然後再按 [控制台]。</li> <li>如果有 [印表機和其他硬體] 選項，請按一下此選項。</li> <li>連接兩下 [電話和數據機選項]。</li> <li>選取 [數據機] 標籤，然後再按一下 [內容] 按鈕。</li> <li>在 [裝置狀態] 區域，請確認數據機運作正常。</li> <li>在 [裝置狀態] 區域，請確認數據機已經啓動。</li> <li>如有更進一步的問題，請按一下 [疑難排解] 按鈕，然後按照螢幕上的指示進行操作。</li> </ol>
沒有使用 AOL 程式，但它卻啓動了。	電腦仍試圖利用 AOL 連線上網。	<p>您可能會想要移除 AOL 程式。 若要解除安裝 AOL：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>按一下工作列上的 [開始]。</li> <li>按一下 [控制台]。</li> <li>連接兩下 [新增或移除程式]。</li> <li>選取 [America Online]，按一下 [變更/移除]，然後按照螢幕上的指示進行操作。</li> </ol> <p>注意事項：移除 AOL 程式並不會取消您的 AOL 帳戶。</p>

## 鍵盤和滑鼠

徵兆	問題	解決方法
電腦無法辨識透過鍵盤輸入的指令及文字。	鍵盤接頭未接妥。	用滑鼠關閉電腦，將鍵盤重新連接到電腦背面，然後再啓動電腦。
	使用中程式已停止對指令回應。	重新啓動電腦或用滑鼠關閉電腦。
	鍵盤已毀損。	按下鍵盤上的 ? 鈕來開啓 [說明及支援中心]，或參閱《保固及支援手冊》來聯絡「支援服務」了解有關零件更換的詳細資訊。
使用鍵盤上的方向鍵無法使游標移動。	Num Lock 鍵可能開著。	按一下 Num Lock 鍵。如果您想要使用數字鍵組中的方向鍵，則 Num Lock 指示燈不應該亮著。
鍵盤上的「列印」鈕沒有反應。	有些程式無法辨識「列印」鈕。	請使用程式中的 [列印] 功能表項目。
無線鍵盤安裝後無法使用，或無法偵測到這個新裝置。	鍵盤電池的電力不足或已耗盡。	更換無線鍵盤的電池，請參閱無線鍵盤組隨附的說明文件。

## 鍵盤和滑鼠（續上頁）

徵兆	問題	解決方法
滑鼠沒有回應移動或速度太慢。	電腦背面的滑鼠接頭沒有插好。	<p>用鍵盤關閉電腦：</p> <p><b>1</b> 同時按下鍵盤上的 <b>Ctrl + Esc</b> 鍵，使 [開始] 功能表出現。</p> <p><b>2</b> 使用上下方向鍵選取 [<b>電腦關機</b>]，然後按下鍵盤上的 <b>Enter</b>。</p> <p><b>3</b> 使用上下方向鍵選取 [<b>關機</b>]，然後按下 <b>Enter</b>。</p> <p>關機結束之後，請將滑鼠接頭插到電腦背面，然後再啓動電腦。</p>
	使用中程式已停止對指令回應。	用鍵盤重新啓動電腦。如果可能，請先儲存所有開啟的檔案並關閉開啟的應用程式，然後再重新啓動。
	滾輪類型的滑鼠所用的表面太過平坦。	請在滑鼠墊或其他粗糙表面上使用滑鼠。
滑鼠只能垂直或水平移動。	滑鼠的滾球髒了。	請取下滑鼠底部的滾球蓋，並用不含絨毛的濕布清潔滾球（請勿用紙擦拭）。
	滑鼠已毀損。	按下鍵盤上的 <b>?</b> 鈕來開啓 [說明及支援中心]，或參閱《保固及支援手冊》來聯絡「支援服務」了解有關零件更換的詳細資訊。
滑鼠安裝後無法使用，或無法偵測到這個新裝置。	滑鼠未接妥。	嘗試拔掉滑鼠，再重新將滑鼠連接線接到電腦上。
	無線滑鼠電池的電力不足或已耗盡。	更換滑鼠的電池，請參閱無線鍵盤組隨附的說明文件。
光學滑鼠追蹤游標的效能不佳。	光學感應器會依照所接觸到的表面型式來追蹤游標位置。反射的表面、有溝槽的表面、玻璃或其他可透視的表面都會阻擾感應器追蹤游標的效能。	請使用滑鼠墊或在您的滑鼠下面墊一張白紙。
	滑鼠感應器髒了。	請用不含絨毛的布來擦拭滑鼠底部的光學感應板（請勿用紙擦拭）。
滑鼠游標移動太快。	無線滑鼠移動游標的速度比一般滑鼠更快。	請調整 Windows 中的滑鼠速度。

## 電源

徵兆	問題	解決方法
電腦無法開機或啓動。	電腦未牢固地連接至外部電源。	請確認將電腦連接至外部電源的纜線已經插好。
	電腦背面的綠色電源供應器指示燈不亮。	當將電腦連接到外部電源的連接線有正確插好而且牆上插座也運作正常時，綠色電源供應器指示燈應亮起；如果指示燈沒有亮起，請參閱《保固及支援手冊》來聯絡「支援服務」。
	未連接顯示器或沒有打開顯示器電源。	將顯示器連接到電腦，插好之後再打開。
	電線的電壓切換開關不在屬於您的國家/地區的正確位置 (115V~ / 230V~)。	將電線的電壓切換開關調整為符合您國家/地區的正確設定，或參閱《保固及支援手冊》來聯絡「支援服務」。
	牆上插座受損。	將不同的電源裝置連接到插座來測試看看插座是否故障。
	升級時使用錯誤的記憶體模組，或記憶體模組安裝在錯誤的位置。	請重新安裝舊的記憶體，讓您的電腦返回原本的狀態。請參閱《升級與維護手冊》的相關說明。
	硬碟已受損。	按下鍵盤上的 <b>?</b> 鈕來開啟【說明及支援中心】，或參閱《保固及支援手冊》來聯絡「支援服務」了解有關零件更換的詳細資訊。
	在升級或修復後，磁碟機的電源、資料或電源供應器纜線可能沒有接妥。	重新接妥磁碟機電源、資料和電源供應器纜線。請參閱《升級與維護手冊》的相關說明。
出現 <i>Invalid system disk</i> (無效系統磁碟) 或者 <i>Non-System disk or disk error</i> (非系統磁碟或磁碟錯誤) 訊息。	開機時有磁片留在磁碟機中。	當磁碟機作業停止時，請取出磁片並按空格鍵，即可啓動電腦。
電腦似乎被鎖定，而且按下「主機關開關按鈕」時也无法關機。	電腦無法運作。	按住「主機關開關按鈕」直到電腦關機為止。
電腦自動關機。	電腦溫度過高。	電腦可能處於超高温的環境。請讓它冷卻一下。 確定電腦通風孔未受阻塞且內部風扇有在運作。請注意，您的電腦不一定有內部風扇。
	由於電腦卸下機殼或存取面板運作而使電腦溫度過高。	裝回機殼或存取面板，並讓電腦冷卻下來之後再嘗試打開電腦電源。
	處理器或系統風扇已經故障。	請參閱《保固及支援手冊》來聯絡「支援服務」了解有關零件更換的詳細資訊。請注意，您的電腦不一定有內部風扇。

## 記憶體

徵兆	問題	解決方法
出現記憶體不足訊息。	電腦中所有的記憶體正為已開啓的程式所使用，而您要執行的作業又需要記憶體。	<p>關閉所有已開啓的程式，然後再嘗試所要執行的作業。</p> <p>或者</p> <p>重新開機：</p> <ol style="list-style-type: none"><li>按一下 [開始] 按鈕。</li><li>按一下 [電腦關機]。</li><li>選取 [重新啓動]。</li></ol>

## 其他事項

徵兆	問題	解決方法
電腦日期和時間顯示不正確。	即時時鐘 (RTC — real-time clock) 的電池可能需要更換。電池壽命大約 3 至 5 年。	首先，請透過 [控制台] 重新設定您作業系統中的日期和時間。如果問題持續出現，請更換電池。請參閱《升級與維護手冊》的相關說明，或參閱《保固及支援手冊》來聯絡「支援服務」了解有關零件更換的詳細資訊。
印表機發生問題。	印表機無法正常列印，或根本無法列印。	如果您遇到印表機的問題，請參閱印表機隨附的說明文件。

[www.hp.com](http://www.hp.com)



Printed in

